

## ABSTRAK

Industri jasa sedang mengalami perkembangan, salah satunya pada bidang kesehatan. Rumah Sakit Bunda di Surabaya merupakan salah satu rumah sakit yang sedang melakukan peningkatan pada kualitas layanannya. Perkembangan yang dilakukan menggunakan konsep *lean hospital* yang bertujuan untuk meminimalisir *waste* yang terjadi pada proses layanan pasien. Penelitian ini mempelajari bagaimana *lean hospital* diterapkan di proses layanan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Bunda di Surabaya. Dengan metode kualitatif, terlihat pada *big picture mapping* bahwa aktivitas bernilai tambah (VA) sebanyak 5 dan aktivitas tidak bernilai tambah (NVA) sebanyak 4 di IGD. Hal ini menunjukkan adanya *waste* dalam proses pelayanan pasien di IGD. Kemudian menggunakan VALSAT untuk memilih *tools* yang tepat untuk melakukan *detailed mapping* dari proses layanan pasien. Hasil dari identifikasi, pembobotan pemborosan adalah *waiting* sebesar 2.8, *defect* sebesar 2.5, *unnecessary motion* sebesar 2.35, *overproduction* sebesar 1.9, *overprocessing* sebesar 1.9, *transportation* sebesar 1.75, dan *unnecessary inventory* sebesar 1.3. Dengan menggunakan *fishbone diagram* dapat ditemukan akar penyebab *waste* yang terjadi. Dan menggunakan *lean hospital* untuk usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak Rumah Sakit.

**Kata Kunci:** *Lean hospital, VALSAT, Big Picture Mapping, Emergency, Fishbone Diagram, IGD.*

## ABSTRACT

Service industry is undergoing a development process, one of them is the health sector. Bunda Hospital Surabaya is one of the hospitals which keep improving their health care service quality. The development was using *lean hospital* concept to minimized waste that occurs in the health care service process. This research examines how lean hospital implemented in health care services in Emergency Unit in Bunda Hospital Surabaya. With quantitative method, it was illustrated *the big picture mapping* that the *value-added activity* (VA) as much as 5 activities and *non-value-added activity* (NVA) as much as 4 activities in Emergency Unit. It is showed that there were wastes in the process of health care service in Emergency Unit. After that researcher use VALSAT to select the right tools to do *detailed mapping* from the health care service process. Result from the identification, weighted wasting which categorized as waiting is 2.8, *defect* is 2.5, *unnecessary motion* is 2.35, *overproduction* is 1.9, *overprocessing* is 1.9, *transportation* is 1.75, and *unnecessary inventory* is 1.3. By using *fishbone diagram*, it can be found the root which casing *waste* that happened in the Emergency Unit. Moreover, researcher used *lean hospital* to proposed improvements that can be done by the hospital management.

**Keywords:** Lean hospital, VALSAT, Big Picture Mapping, Emergency, Fishbone Diagram, Emergency room.